



GUIDE PRATIQUE

du bon usage du courriel

Conseil National des Compagnies
d'Experts de Justice

Association reconnue d'utilité publique par décret du 31 mars 2008

SOMMAIRE

| | |
|-----------------------------|----|
| GENERALITES | 1 |
| POUR QU'UN COURRIEL SOIT LU | 2 |
| LA PRESENTATION | 4 |
| LES DESTINATAIRES | 5 |
| LE CORPS DU COURRIEL | 7 |
| L'USAGE DU COURRIEL | 9 |
| LE COURRIEL EN EXPERTISE | 11 |
| LE COURRIEL ET LA SECURITE | 12 |

GENERALITES

Pour l'expéditeur, le courriel est pratique, instantané et rassurant.

Pour le destinataire, le courriel est, par nature, souvent intrusif et, si l'expéditeur néglige de prendre un minimum de précaution dans la formulation, il présente en conséquence de forts risques d'indisposer son lecteur.

Un courriel est un acte de communication

Voir à ce sujet la brochure « COMMUNIQUER » du Conseil National.

Ce que l'on dit dans un courriel a autant d'impact que la façon dont on le dit. Quand nous faisons quelque chose de discourtois, cela indispose notre interlocuteur. Qu'au moins nous le sachions, ces quelques règles sont faites pour nous en rendre conscients.

POUR QU'UN COURRIEL SOIT LU.

Avant d'ouvrir un mail, on ne voit que :

L'EXPEDITEUR

L'OBJET

L'URGENCE.

C'est cela qui créera la première impression. C'est ce qui fera qu'on ouvrira le mail ou qu'on le jettera, c'est ce qui fera qu'on sera heureux d'ouvrir le mél ou qu'on le fera en maugréant.

L'expéditeur

Votre adresse mail doit permettre, à elle seule, de vous identifier.

.dunabla@serveurmail.com ou @dunabla.com sont de bonnes formules

Evitez : @serveurmail.com C'est « cheap »

Bannissez .fleurdenave@serveurmail.com Vous savez qu'Yvette Fleurdenave est votre secrétaire, pas vos correspondants (le mail est personnel). Si vous ne voulez pas que votre secrétaire utilise votre identifiant .jeandunabla@serveurmail.com (et elle signera Yvette Fleurdenave dans le corps du mail)

L'objet

L'objet doit permettre de savoir ce que veut l'expéditeur du mail.

« Rappel : notre réunion de demain » ; « Invitation » ; « Besoin d'aide »

Re : « votre invitation » (on reviendra sur les « répondre à tous »)

Bannissez tout ce qui diminue : « juste un petit mot », « as-tu une minute pour moi ? » : Le mél est intrusif, vous indisposez votre interlocuteur en lui laissant entendre que vous le dérangez pour une broutille. Il a déjà tant de spams !

L'urgence

Un mél est déjà un moyen de communication intrusif. Un mél avec une mention d'urgence l'est encore plus. Déclarer un mél urgent est discourtois vis à vis d'un égal, autoritaire vis à vis d'un subordonné. C'est agressif.

LA PRESENTATION

Les majuscules.

Selon la « Nétiquette », l'usage des majuscules équivaut à crier. En principe, dans le cadre professionnel, on évitera.

Les logos et personnalisations

La virtuosité technique de la composition des mails n'impressionne que les naïfs. Vous mettez votre logo à côté de votre signature si vous en avez un. Mais tous les fonds colorés, décorations et autres fioritures vont déqualifier votre courriel.

LES DESTINATAIRES

En courrier papier, chaque destinataire coûtait un timbre, aussi était-on attentif à en limiter le nombre. En courriel, il est si facile d'ajouter des destinataires, que votre interlocuteur est inondé de courriels dont il ne sait pas pourquoi il les reçoit.

RAPPEL : un mél est intrusif. Celui qui reçoit un mél dont il ne voit pas d'emblée l'utilité est agressé.

Les vrais destinataires (« à »)

C'est à eux que le message s'adresse. Y penser dans la formule d'appel.

Les destinataires de copies (« cc »)

Sauf s'ils sont avertis de la réception de ce mail mieux vaut préférer leur transférer le mél que vous avez envoyé. Par simple courtoisie, toujours préciser dans le corps du courriel qui vous lit en copie.

Les destinataires de copies invisibles (« Cci »)

Cet usage est très discourtois autant pour les destinataires « à » que pour les destinataires « Cci » que l'on met dans la position d'un voyeur en leur faisant lire un courrier dont même le destinataire officiel ne sait pas qu'ils le lisent. Il est parfois indispensable

d'envoyer une copie à l'insu du destinataire. Préférez alors le « Fw » ou « réexp » (voir ci-dessous).

Les destinataires redirigés (« Fw » ou « réexp »)

Toujours avec un texte expliquant ce que vous redirigez et pourquoi vous le faites.

Les mailings

Il est très commode d'envoyer un message à un grand nombre de destinataires « undisclosed récipients », il suffit d'envoyer le courriel à une adresse donnée (par exemple à soi-même) et de mettre tous les destinataires en Cci. Votre message n'est plus un message, c'est une circulaire. Il ne sera lu que par une faible proportion de vos destinataires. Il est discourtois d'envoyer une circulaire à des gens que l'on connaît.

LE CORPS DU COURRIEL

La formule d'appel

En courriel, « Bonjour » est généralement suffisant. Quand on s'adresse à une personne que l'on ne connaît pas ou quand on veut donner un tour officiel, on utilisera la formule d'appel d'un courrier papier. Madame, Monsieur, Maître, Monsieur le Président, etc...

Si vous avez plusieurs destinataires (cas des mails en expertise pour le respect du contradictoire, par exemple) il est admis (ce qui est banni en courrier papier) de mettre des pluriels (« Maîtres », « Messieurs ») ou multiples « Madame la Présidente, Monsieur ». Enfin évitons le désespérant « bonjour à tous », sauf si l'on souhaite placer les destinataires en position d'infériorité par rapport à l'expéditeur.

La formule de politesse

Le courriel a largement simplifié le protocole. « Cordialement » ou « Sincèrement » est généralement suffisant. Même réserve que pour la formule d'appel si on veut donner un tour officiel, mais, même dans ce cas, on pourra simplifier.

Le texte du message

Même simplifié, le courriel est un écrit. Ce n'est pas un texto. Bannissez « A+ », « Merci bcp », « Cdl't » a fortiori « mdr », « lol » ou « koi 2 9 ». Comme dans une correspondance papier, on vous jugera sur votre maîtrise de la langue, sur la clarté de votre propos et, plus que dans une correspondance papier, sur sa concision... Et sur son orthographe. Dès que votre courriel excède une vingtaine de mots, ne l'envoyez pas dans la foulée de sa rédaction. Enregistrez-le, fermez-le,

faites autre chose, rouvrez-le, relisez-le et, alors seulement, envoyez-le.

La signature

La signature (nous parlerons plus loin de la signature électronique) doit dire à votre interlocuteur qui vous êtes. Ainsi vous pouvez signer

- De votre seul prénom pour les amis (à condition que votre adresse mail soit précise)
- De vos nom et prénom pour les gens que vous connaissez bien. (Ajouter votre numéro de portable signifie que vous aimeriez être rappelé au téléphone)
- De vos coordonnées complètes (titre, adresse postale, téléphone, fax) pour les gens que vous pratiquez peu (dans ce cas, la mention du téléphone ne signifie pas que vous voulez être rappelé)
- Ajouter une mention en petites lettres telle que
“Les informations contenues dans ce courriel sont confidentielles. Elles sont couvertes et protégées par le secret professionnel. Elles ne sont destinées qu’à la personne ou entreprise dont le nom est mentionné ci-dessus.”

Veillez aviser l’expéditeur de toute difficulté ou de toute erreur dans la transmission de ce document.

Si vous n’êtes pas le destinataire du présent courriel, vous n’êtes pas autorisé, sous peine de poursuites à en prendre des copies, le divulguer ou le diffuser. Merci de le détruire et d’en avertir l’expéditeur.”

fait très professionnel, encore plus si vous l’ajoutez en anglais. Cela se paramètre dans les préférences du logiciel de messagerie (au menu “signatures”, bien que cela n’ait rien à voir avec une signature électronique)

L'USAGE DU COURRIEL

Un expéditeur un destinataire

Même usage qu'un courrier papier, mais plus léger, moins discret (espionnage industriel) et moins sûr (sauf signature électronique sécurisée).

Un expéditeur, plusieurs destinataires

Attention à ne pas le transformer en circulaire

Plusieurs expéditeurs, plusieurs destinataires

Courriel à destinataires multiples faisant usage du « répondre à tous ». A bannir sauf si l'expéditeur initial vous y invite dans le texte même du courriel. Inutile d'expliquer à tous les destinataires de l'invitation à une réunion que l'on ne pourra pas y aller pour une raison dont tout le monde se moque éperdument et qui n'a besoin d'être donnée à la puissance invitante que par simple urbanité.

Le forum de messagerie

C'est un courriel dont la forme « plusieurs à plusieurs » est imposée. Ce n'est pas une tribune. Un forum est un espace où on pose un problème

(règle 1) qui est susceptible d'intéresser d'autres participants

(règle 2) auquel d'autres participants sont susceptibles d'apporter une réponse

(règle 3) réponse susceptible d'intéresser elle-même d'autres participants.

En principe, c'est le modérateur qui veille au respect de ces règles, mais il y a, en pratique, bien peu de forums vraiment modérés en temps réel

Le forum est un exercice difficile parce qu'on y est vu de tous. A bannir notamment : utiliser le forum comme une tribune ; faire des plaisanteries hors sujet ; donner des réponses péremptoires ; poser des problèmes abscons ; humilier un participant ; engager des débats bilatéraux.

L'usage des forums par des experts

La précision de problèmes posés par des experts sur des forums, même fermés, peut conduire à violer le secret d'une instruction. Ne pas oublier que, même fermé, un forum est un lieu public.

L'accusé de réception automatique

A bannir en toutes circonstances. C'est agressif : votre interlocuteur se sent fliqué. Cela ne vous garantit même pas qu'il a lu le mail. Enfin, les gens qui désactivent cette fonction sur leurs boîtes de réception sont de plus en plus nombreux. Si vous en avez à tout prix besoin (par exemple en expertise), ajoutez dans le corps du courriel « pour la bonne forme, merci de me confirmer la bonne réception du présent courriel »

LE COURRIEL EN EXPERTISE

L'expertise est contradictoire et confidentielle. Le mél n'est ni l'un ni l'autre.

Le contradictoire

Bien entendu, l'expert met toutes les parties (ou leurs conseils) en destinataires. Mais, comme un courrier postal, un courrier électronique peut se perdre. Des siècles de pratique du courrier postal ont consacré les usages. En courriel électronique, préciser toujours en expertise « Pour la bonne forme, je vous remercie d'accuser réception du présent courriel ». Vous vous éviterez bien des contestations.

Le secret

Il est relativement facile de pirater des mails. Ne communiquez par mail que

- Des choses pour lesquelles le secret est secondaire (modification d'une réunion d'expertise ou de la date de clôture des opérations d'expertise)
- Des choses qui sont publiques par nature et que vous rappelez (un rappel à des articles de code de procédure)
- Des notes ou documents que les parties unanimes auront accepté que vous les envoyiez sous cette forme.

La gestion électronique de l'expertise ne se fait normalement pas par mail, mais par un espace sécurisé d'expertise (Opalexe), qui garantit notamment le secret et le contradictoire.

LE COURRIEL ET LA SECURITE

Le courriel

Il y a peu de contestations sur l'intégrité d'un courriel. Mais le courriel n'est opposable que d'accord entre les parties.

Archivez vos courriels, n'en détruisez aucun.

La seule sécurisation d'un courriel consiste à le signer électroniquement et à l'horodater. L'horodatage seul apporte une garantie d'intégrité, mais pas la garantie de l'identité de l'expéditeur. La signature électronique seule apporte une garantie d'intégrité, mais pas la garantie de l'heure.

Les pièces jointes

Bannissez de vos pièces jointes des documents au format MS-Word. En effet, un document de ce format est susceptible de s'ouvrir différemment d'une machine à l'autre (pagination, position des images etc...), ce qui pourra être une source de contestations de bonne ou mauvaise foi. Il en sera de même de formats de dessin comme .psd, .ai, ou de feuilles de calcul utilisées comme tableurs (.xls).

Transformez-les en pdf (ou en .jpg, .tiff, .png par exemple) avant de l'attacher à votre courriel. C'est facile : menu "Imprimer" > "transformer en pdf" ou, parfois, menu "enregistrer sous" > "Document pdf". Dans ces formats, vous êtes sûrs que, globalement, tous les destinataires verront la même chose.



Association reconnue d'utilité publique par décret du 31 mars 2008
10 rue du Débarcadère 75852 Paris Cedex 17 - tél.: 01 45 74 50 60 - Fax 01 45 74 67 74
e-mail : cncej@cncej.org - site internet : www.cncej.org